Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2003

Martin Cauchon
Ministre de la Justice

Table des matières

Message de la présidente **1**

Contexte **3**
Notre mandat 3
Notre compétence 3
Notre structure organisationnelle 4
Notre résultat stratégique 6
Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens 9
Gestion du risque 15
Activités clés à l'appui de notre résultat stratégique 17

Attentes et résultats en matière de rendement **23**
1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision 24
2. Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit 29
3. Élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends 30
4. Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public 30
5. Tendre vers l'égalité d'accès 32
6. Sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal 32

Initiatives à l'échelle du gouvernement 32
Contrôle judiciaire à la Cour fédérale 33
Causes d'équité salariale 34

Annexe 1 : Rendement financier **36**

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires **40**

Message de la présidente

La dernière année a été marquante pour le Tribunal canadien des droits de la personne. Un certain nombre de réalités nouvelles et importantes vont entraîner de profondes modifications dans la façon dont le Tribunal s'acquitte de son mandat.

La décision de la Cour suprême du Canada au sujet de l'indépendance institutionnelle du Tribunal représente la première de ces nouvelles réalités. En effet, on se demandait depuis plusieurs années si le Tribunal canadien des droits de la personne jouissait d'un degré suffisant d'indépendance institutionnelle, par rapport au gouvernement et à la Commission canadienne des droits de la personne, pour offrir aux plaideurs se présentant devant lui une audience juste et impartiale. Plusieurs contestations de compétences avaient d'ailleurs été portées devant le Tribunal et d'autres cours. Par suite de la récente décision de la Cour suprême dans l'affaire *Bell Canada*, l'ombre qui planait sur le Tribunal semble s'être dissipée.

Les changements survenus à la Commission canadienne des droits de la personne auront indubitablement une profonde incidence sur les affaires du Tribunal dans les mois et les années à venir. Le Tribunal n'a aucun contrôle sur le nombre de cas dont il est saisi et qui doivent faire l'objet d'une décision. C'est la Commission qui décide du renvoi d'une cause pour audience. En conséquence des récentes modifications apportées à l'approche de la Commission relativement au processus de renvoi, le Tribunal prévoit une augmentation de 300 p. 100 de sa charge de travail en 2003-2004 par rapport à 2002-2003. Cette situation aura évidemment d'énormes répercussions sur les travaux du Tribunal, et elle soulève de sérieuses questions quant à la suffisance de ses niveaux de financement actuels.

La décision de la Commission de limiter sa participation au prononcé d'une déclaration d'ouverture, dans la majorité des cas portés devant le Tribunal, représente aussi une modification importante à la manière dont sont traitées les causes relatives aux droits de la personne. Par le passé, l'intérêt des plaignants cadrait souvent avec l'intérêt de la Commission dans une cause donnée, de sorte que nombre d'entre eux pouvaient comparaître devant le Tribunal sans avoir à embaucher leur propre conseiller juridique. Ce facteur a largement contribué à uniformiser les règles du jeu, puisque la plupart des plaignants sont des gens qui n'ont pas les moyens de se payer une représentation par avocat, alors qu'à l'échelon fédéral, la plupart des intimés sont de grandes sociétés ou des ministères qui disposent des ressources leur permettant d'être bien représentés aux audiences du Tribunal.

La participation limitée de la Commission aux audiences du Tribunal signifie que la majorité des plaignants vont devoir tenter d'assurer eux-mêmes leur représentation. Il n'y a aucun doute que cette perspective effraiera certains d'entre eux et qu'ils abandonneront tout simplement leur plainte. D'autres pourraient ne pas avoir les ressources

psychologiques, émotionnelles ou intellectuelles pour agir. Pour ces plaignants – des personnes que la Cour suprême a décrites comme défavorisées et démunies –, le véritable accès aux mécanismes de recours instaurés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* pourrait s'avérer illusoire.

Compte tenu des difficultés qu'auront à surmonter les plaideurs qui assureront eux-mêmes leur représentation dans une procédure qu'ils ne connaissent pas bien, le temps nécessaire à traiter les causes qui feront l'objet d'une audience sera inévitablement plus long. Et cela coûtera plus cher au trésor public ainsi qu'aux intimés.

Le Tribunal a pris certaines mesures afin de mieux relever les défis inhérents au changement d'approche de la Commission. Aussi a-t-il rétabli son programme de médiation dans le but d'aider les parties à régler leur différend par négociation, sans qu'elles aient à se présenter devant le Tribunal. Il est également à examiner de près les formulaires et les procédures afin de voir ce qui pourrait être fait pour rendre le processus plus accessible à des personnes sans formation juridique tout en en sauvegardant l'équité. On envisage aussi d'utiliser de plus en plus la technologie, notamment la vidéoconférence, de manière à aider les parties qui pourraient se trouver dans des régions isolées.

Cependant, notre rôle d'arbitre impartial signifie qu'il y a des limites à ce que le Tribunal peut faire sans compromettre son impartialité et, du même coup, l'intégrité du processus. Étant donné le cadre législatif et les limites budgétaires actuels, les mesures prises par la Commission sont à l'évidence une tentative bien intentionnée de régler un problème maintes fois soulevé en ce qui concerne les retards dans le processus de plainte. Néanmoins, nous nous inquiétons du fait que cette approche pourrait occasionner d'autres genres de retards et miner sérieusement l'intégrité du processus de plaintes en matière de droits de la personne.

En réponse aux observations formulées depuis longtemps relativement à l'efficacité du processus de plaintes en matière de droits de la personne, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a été chargé de réviser le processus actuel et de recommander des moyens d'améliorer le système. Ce comité, sous la présidence de l'honorable Gérard La Forest, a examiné soigneusement la question et consulté de nombreuses parties intéressées. En juin 2000, il a présenté des recommandations détaillées en vue d'une refonte complète du système de traitement des plaintes. Le gouvernement a le rapport du comité La Forest entre les mains depuis plus de trois ans. L'époque des solutions de rapiéçage est révolue. Le Canada est fier de son dossier en matière de droits de la personne. Toutefois, pour que la promesse d'égalité formulée dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* soit tenue, il faut procéder à une refonte complète et réfléchie du processus de plaintes en matière de droits de la personne.

Anne L. Mactavish

Contexte

Notre mandat

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire qui entend les plaintes de discrimination que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne et qui détermine si les activités faisant l'objet de la plainte contreviennent à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). La LCDP vise à protéger les particuliers contre la discrimination et à promouvoir l'égalité des chances. Le Tribunal est la seule entité qui peut décider légalement s'il y a eu violation de la Loi.

Notre compétence

La Loi s'applique aux ministères et aux organismes du gouvernement fédéral, aux sociétés d'État, aux banques à charte, aux sociétés de chemin de fer, aux transporteurs aériens, aux organismes de télécommunications et de radiotélédiffusion ainsi qu'aux sociétés de transport maritime et de camionnage interprovincial. Les plaintes peuvent porter sur la discrimination en matière d'emploi ou de fourniture de biens, de services, d'installations et de locaux habituellement mis à la disposition du public. La Loi interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, l'orientation sexuelle, la déficience ou la situation de personne graciée. Les plaintes de discrimination fondée sur le sexe comprennent les allégations de disparité salariale entre les hommes et les femmes qui exécutent un travail de valeur égale dans le même établissement.

L'adoption par le Parlement des modifications à la Loi, en 1998, a ouvert la voie à un Tribunal plus compétent dont les décisions et les décisions sur requête écrites contribuent, selon nous, à l'établissement d'une jurisprudence plus cohérente. Au cours des années qui ont suivi l'adoption des modifications, nous avons perçu une meilleure acceptation, par les cours de révision, de l'interprétation quasi judiciaire de la Loi donnée par le Tribunal. Cette acceptation sera éventuellement à l'avantage des plaignants et des intimés dans le processus du Tribunal. Il en résultera un traitement plus opportun, juste et équitable des plaintes à moindre coût pour le système juridique.

Bien que nous soyons satisfaits des progrès réalisés depuis les modifications législatives de 1998, il nous reste beaucoup à faire pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiens le meilleur service possible, notamment pour ce qui est de démystifier le processus du Tribunal auprès du citoyen moyen. Cette démarche, qui s'est avérée plus difficile que prévu en raison de la nature quasi constitutionnelle de notre travail, devient encore plus pressante compte tenu de la récente augmentation sans précédent du nombre de parties non représentées comparaissant devant le Tribunal. Même si le Tribunal doit interpréter et appliquer la loi en fonction de l'acte législatif et de la jurisprudence, nous nous efforçons de trouver des moyens d'aider notre clientèle non juridique à mieux

comprendre le processus et, par conséquent, à y participer davantage. Au cours des trois derniers mois de 2002-2003, le Tribunal a entrepris une revue complète de ses procédures et pratiques dans le but d'en simplifier l'utilisation pour ceux qui ne sont pas versés dans le processus judiciaire. Si nous nous fions aux commentaires de nos clients, nous devons reconnaître que nous n'avons pas encore honoré nos obligations à ce chapitre. Il nous faut trouver de meilleurs moyens de servir les Canadiennes et les Canadiens.

Notre structure organisationnelle

Membres

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un petit organisme permanent comprenant une présidente et un vice-président à temps plein et jusqu'à 13 membres à temps plein ou à temps partiel. Tous les membres, à l'exception de la présidente et du vice-président, travaillaient à temps partiel jusqu'en décembre 2001, lorsque le Ministre a nommé deux membres à temps plein. Ces nominations ont grandement amélioré notre capacité de gérer et de planifier les causes de façon plus efficace. En vertu de la loi, le président et le vice-président doivent tous deux avoir été membres du barreau pendant plus de 10 ans. Outre les postes à temps plein, le Tribunal compte huit membres à temps partiel représentant toutes les régions du pays. Le niveau d'expertise et de compétence de nos membres est sans doute le plus élevé qu'on ait connu depuis la création du Tribunal en 1978.

Pour pouvoir être nommés par le gouverneur en conseil, tous les membres du Tribunal doivent posséder des compétences et faire preuve d'ouverture d'esprit par rapport aux questions des droits de la personne.

De plus, les membres assistent à des réunions régulières de formation et à des séances d'information sur des sujets tels que les techniques de rédaction des décisions, la preuve et la procédure, et l'analyse approfondie des questions relatives aux droits de la personne. Au cours de leur mandat de trois ou cinq ans, tous les membres du Tribunal ont accès à des possibilités de perfectionnement professionnel.

Opérations du Greffe

Le Greffe assume la responsabilité administrative du Tribunal. Il planifie et coordonne les audiences, sert de liaison entre les parties et les membres du Tribunal et fournit le soutien administratif. Il gère également les ressources de fonctionnement allouées au Tribunal par le Parlement.

Services organisationnels, Services des finances, Services de technologie de l'information et Services juridiques

Les opérations du Tribunal et du Greffe sont appuyées par plusieurs services, notamment les Services organisationnels, les Services des finances, les Services de technologie de l'information et les Services juridiques.

Les Services organisationnels fournissent un appui au Tribunal en ce qui concerne la gestion des installations, les communications, la gestion du matériel, les achats de produits et services, la gestion de l'information, la sécurité, la réception et les services de messagerie. Ils aident aussi le bureau du registraire dans l'élaboration et la mise en œuvre des initiatives à l'échelle du gouvernement, telles que l'Initiative d'amélioration des services et l'initiative de la fonction de contrôleur moderne.

Les Services des finances fournissent au Tribunal les services de comptabilité ainsi que les renseignements et les conseils financiers.

Les Services juridiques fournissent au Tribunal les renseignements, conseils et représentations juridiques.

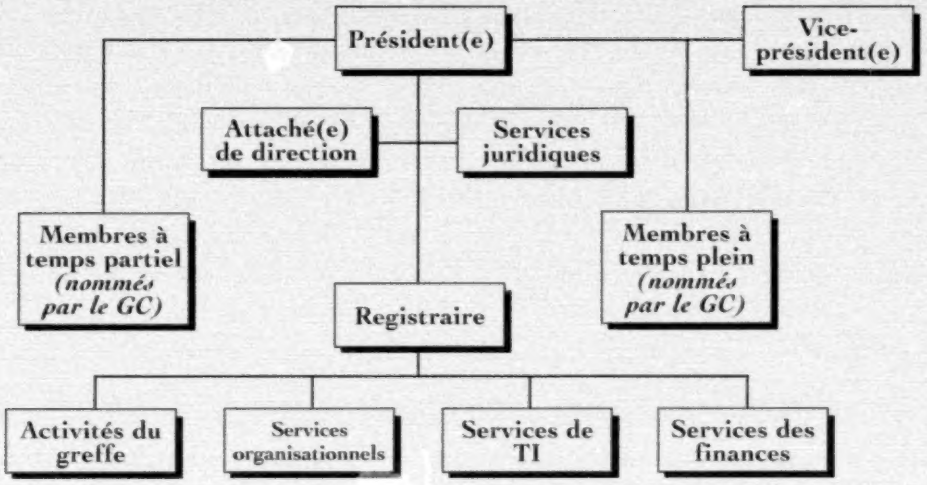
Les Services de technologie de l'information ont comme principale priorité de voir à ce que le Tribunal dispose de la technologie nécessaire pour fonctionner de façon efficace et efficiente. Ils offrent au personnel du Greffe et aux membres des conseils et de la formation sur l'utilisation des systèmes centralisés et de la technologie disponible à l'interne et à l'externe. Ils fournissent aussi des services d'achat et de soutien pour tout le matériel informatique, les logiciels et les services de technologie de l'information.

Les Services de technologie de l'information participent également à la mise en œuvre des initiatives à l'échelle du gouvernement, telles que Gouvernement en direct et le Comité consultatif sur le projet de dépôt électronique. Ce comité comprend des organismes gouvernementaux participant à des activités relatives aux tribunaux ou au droit administratif.

Les services en matière de ressources humaines sont fournis à contrat par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

On trouvera l'organigramme du Tribunal à la figure 1.

Figure 1. Organigramme du Tribunal



Notre résultat stratégique

Chaque organisme gouvernemental doit avoir une raison d'être, et les Canadiennes et les Canadiens sont en droit de savoir ce qu'ils ont reçu de cet organisme ou ce que celui-ci leur a apporté. Le tableau qui suit offre un résumé de ces renseignements concernant le Tribunal.

Résultat stratégique
Le résultat stratégique du Tribunal consiste à assurer aux Canadiennes et aux Canadiens une meilleure qualité de vie et l'assurance d'un accès équitable aux possibilités qui existent dans notre société grâce à l'interprétation et à l'exécution équitables et justes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi.* À cette fin : • il fournit aux Canadiennes et aux Canadiens un processus de règlement des différends qui permet de faire entendre et de régler des plaintes de discrimination de façon équitable et impartiale; • il rend des décisions qui établissent des précédents juridiques, clarifient les ambiguïtés dans l'interprétation de la LCDP et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, déterminent les modifications nécessaires à la LCDP et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et permettent aux Canadiennes et aux Canadiens de mieux comprendre leurs droits et obligations en vertu de ces deux lois;

- il ordonne aux parties de payer des dommages-intérêts, le cas échéant.

En 2002-2003, le Tribunal a consacré 3 778 881 $ et utilisé 24 équivalents temps plein pour atteindre ce résultat.

Principaux partenaires

Le Tribunal est un organisme distinct et indépendant. Il peut examiner uniquement les plaintes qui lui sont renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne, généralement après que celle-ci a mené une enquête approfondie. Les décisions sur le fond et les décisions sur requête rendues par le Tribunal peuvent être révisées par la Cour fédérale du Canada.

Objectifs clés et résultats généraux

Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2002-2003 faisait état des objectifs clés en vue d'atteindre le résultat stratégique, notamment :

- dans 80 p. 100 des cas, commencer l'audience dans les cinq mois suivant le renvoi de la plainte;
- dans 90 p. 100 des cas, rendre les décisions dans les quatre mois suivant la fin de l'audience;
- de concert avec le ministère de la Justice, examiner les modifications qui pourraient être apportées à la LCDP à la lueur du rapport La Forest;
- offrir à tous les clients un service de qualité en fournissant des renseignements justes et exacts au sujet des procédures et des pratiques du Tribunal.

Les résultats obtenus au cours de la période visée par le rapport sont décrits en détail dans la section « Attentes et résultats en matière de rendement », sous les indicateurs de rendement suivants :

- offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun;
- rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit;
- élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends;
- fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public;
- tendre vers l'égalité d'accès;
- sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal.

Liens avec le programme, les ressources et les résultats

Le Tribunal n'a qu'un seul programme – tenir des audiences et rendre des décisions à l'issue de ces audiences. Les décisions majeures suivantes ont été rendues en 2002-2003 :

- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal à l'égard des droits des détenus transsexuels dans le système correctionnel, tant en ce qui concerne le placement de ces particuliers dans la population que leur accès à une chirurgie de réaffectation de genre pendant leur incarcération (les constatations du Tribunal avaient d'abord été abordées dans son *Rapport sur le rendement* de 2001-2002).
- Le Tribunal a ordonné à un particulier de cesser de communiquer sur son site Web de la documentation qui associe les homosexuels à la pédophilie, à la bestialité et à la prédation sexuelle des enfants.
- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal permettant au plaignant qui réussit à prouver le bien-fondé de sa cause de recouvrer les frais d'avocat ou d'autres frais juridiques encourus dans le cadre du dépôt d'une plainte de discrimination.
- Les parties dans l'affaire *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest* sont parvenues à un règlement en juin, à l'issue de longues négociations. Le Tribunal a émis une ordonnance sur consentement confirmant le règlement le 25 juin 2002 et a ajourné l'audience.

Méthodes de gestion

Fonction de contrôleur moderne : En 2002, le Tribunal s'est engagé à adhérer aux principes de la fonction de contrôleur moderne. Une évaluation de la capacité a été effectuée en juin 2002 et un plan d'action a été élaboré en novembre 2002 (ces documents se trouvent à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp). L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses atouts et a mis en lumière les domaines exigeant une attention particulière. Le plan d'action établit les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion. Les éléments suivants du plan d'action ont été achevés au cours de la période visée par le présent rapport :

- l'élaboration d'un plan d'équité en matière d'emploi;
- la définition des rôles et responsabilités et des normes de service pour tous les postes;
- la mise à jour des profils de compétences des postes clés;
- l'élaboration de plans de formation;
- la documentation des risques et des stratégies d'atténuation;
- l'élaboration d'une politique ministérielle en matière de risque.

Gouvernement en direct : Le site Web du Tribunal a été remanié de manière à se conformer aux exigences du gouvernement en matière de normalisation des sites Web.

Initiative d'amélioration des services : Le sondage sur la satisfaction du client effectué à l'automne 2002 a donné des résultats encourageants. Le rapport final d'analyse des résultats du sondage, terminé au début de janvier 2003, fait état d'un taux de satisfaction de 73 p. 100 pour l'ensemble de nos clients. Selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*, ce résultat place le Tribunal parmi les fournisseurs de service les plus réceptifs dans les secteurs privé et public. Le Tribunal a commencé à élaborer une stratégie en vue de déterminer les priorités et de répondre aux inquiétudes exprimées dans le sondage. Cependant, il a dû modifier cette stratégie en raison de la nouvelle politique de la Commission canadienne des droits de la personne, qui ne participera plus pleinement à toutes les audiences du Tribunal. Cette politique a eu pour effet de changer considérablement les besoins de nos clients, surtout les parties sans représentation. Nous réorientons maintenant nos efforts afin d'élaborer de nouveaux produits et services à l'intention des clients non représentés. Dans le contexte actuel, nous croyons que la satisfaction des clients à l'égard de nos services a diminué au cours des derniers mois par suite des changements à la politique de la Commission, lesquels ont eu une incidence directe sur le mode de fonctionnement du Tribunal.

Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens

En 2002-2003, le Tribunal a rendu 10 décisions dans des causes où il devait déterminer s'il y avait eu discrimination. Les décisions du Tribunal mettent fin à des différends entre les plaignants et les intimés (sous réserve des droits de contrôle judiciaire devant la Cour fédérale du Canada) à savoir s'il y a eu infraction à la Loi dans un cas donné. L'incidence des décisions va au-delà des parties en cause et bénéficie à l'ensemble de la société canadienne.

Bref, les décisions du Tribunal donnent une signification concrète à un ensemble plutôt abstrait de normes juridiques. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit les pratiques discriminatoires et offre des justifications à une conduite présumément discriminatoire, mais elle ne donne aucun exemple ni aucune illustration. À vrai dire, la Loi ne fournit aucune définition du terme « discrimination ». C'est seulement en lisant les décisions du Tribunal que les Canadiennes et les Canadiens peuvent connaître la véritable portée de leurs droits et obligations en vertu de la Loi. À cet égard, une décision rejetant une plainte est tout aussi significative qu'une décision en reconnaissant le bien-fondé.

Les décisions rendues récemment par le Tribunal ont entraîné les changements suivants aux pratiques, aux politiques et aux procédures :

- La Cour fédérale a confirmé une décision du Tribunal à l'égard des droits des détenus transsexuels dans le système correctionnel, tant en ce qui concerne le

placement de ces particuliers dans la population que leur accès à une chirurgie de réaffectation de genre pendant leur incarcération (les constatations du Tribunal avaient d'abord été abordées dans son *Rapport sur le rendement* de 2001-2002).

- Le Tribunal a ordonné à un particulier de cesser de communiquer sur son site Web de la documentation qui associe les homosexuels à la pédophilie, à la bestialité et à la prédation sexuelle des enfants.
- La Cour fédérale a confirmé une ordonnance du Tribunal permettant au plaignant qui réussit à prouver le bien-fondé de sa cause de recouvrer les frais d'avocat ou d'autres frais juridiques encourus dans le cadre du dépôt d'une plainte de discrimination.

Les cas suivants illustrent la nature des plaintes portées devant le Tribunal et des répercussions des décisions du Tribunal sur l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens.

Butler c. *Nenqayni Treatment Centre* – 28 octobre 2002 (Mactavish)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Ce cas illustre le fait que même si l'employeur a le devoir d'adapter le milieu de travail d'un employé ayant une déficience, ce devoir n'est pas sans limites. Lorsque cet accommodement soulèverait de sérieuses questions de sécurité, le maintien d'un employé au travail pourrait causer une contrainte excessive et ne serait pas requis aux termes de la LCDP. De plus, dans certains cas, les employés peuvent devoir participer à la recherche d'un accommodement convenable en fournissant à l'employeur des renseignements pertinents et fiables sur leurs capacités physiques.

Patricia Butler travaillait depuis plusieurs années dans une garderie relevant de la même direction qu'un centre de traitement lorsqu'elle se blessa au dos dans un accident. À son retour au travail après une convalescence de plusieurs mois, la plaignante éprouvait des problèmes de dos chroniques et se révéla incapable de soulever les enfants, à l'exception des tout-petits. Environ un an après qu'elle eut repris le travail, il y eut un changement dans la haute direction du centre de traitement. Mise au courant de la blessure au dos de la plaignante et de sa capacité restreinte à soulever les enfants, la nouvelle directrice générale craint pour la sécurité des enfants, notamment en raison de l'incapacité de la plaignante à aider à leur évacuation en cas d'incendie ou de toute autre urgence. Elle prit par conséquent des dispositions pour que la plaignante occupe d'autres postes dans le centre de traitement, mais cette dernière n'y prit pas intérêt ou ne les jugea pas adéquats en raison de sa blessure. En fin de compte, la directrice générale informa la plaignante qu'elle ne serait plus autorisée à travailler à la garderie, à moins qu'elle ne présente un certificat médical indiquant qu'elle était apte au travail. La plaignante obtint un billet d'un professionnel de la santé, mais ne le présenta jamais à la directrice générale. M^me^ Butler ne reprit jamais le travail au centre de traitement et déposa une plainte pour discrimination, alléguant qu'on avait mis fin à son emploi au centre en raison de sa

déficience perçue. Le Tribunal a considéré que la directrice générale avait agi de bonne foi en soulevant les préoccupations de sécurité liées au poste de la plaignante à la garderie (à savoir son incapacité à soulever les enfants en toute sécurité ou à réagir en cas d'urgence). Il a jugé que son insistance pour obtenir un avis médical avant de réintégrer la plaignante à la garderie constituait une mesure tout à fait raisonnable pour essayer de répondre à ses besoins. Le Tribunal a conclu que, en négligeant de fournir cette information, la plaignante n'avait pas respecté sa part du contrat qui l'obligeait à faciliter la tâche de son employeur. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

***Rampersadsingh* c. *Wignall* – 26 novembre 2002 (Hadjis)**

Carol Rampersadsingh, Trinidadienne originaire des Indes orientales, a allégué que son collègue Dwight Wignall avait fait preuve de discrimination à son égard en la harcelant en raison de son origine nationale ou ethnique et de son sexe, en violation de l'article 14 de la LCDP. La plaignante et l'intimé étaient des employés des postes et travaillaient au sein du même établissement. Selon la plaignante, au cours de deux quarts de nuit, M. Wignall lui a tenu des propos racistes et s'est moqué d'elle parce qu'elle avait teint ses cheveux en blond. Il a également fait des commentaires désobligeants sur son apparence et son attrait sexuel. D'autres observations portaient à croire qu'il y a eu une forme de violence physique à l'égard de la plaignante. Le Tribunal a statué que ces propos n'avaient pas de connotation sexuelle et qu'ils faisaient partie d'une série de plaisanteries échangées entre les parties au cours du premier quart effectué ensemble. Pour étayer une plainte de harcèlement, la plaignante doit montrer que l'intimé savait que son comportement était importun. Le Tribunal a jugé que, au cours du premier quart, l'intimé n'avait aucun moyen de savoir que ses propos étaient importuns. Au cours du second quart, cependant, les propos de l'intimé ont manifestement perturbé la plaignante. Néanmoins, le Tribunal a considéré qu'aucun des propos importuns ou blessants formulés par l'intimé ne constituait une conduite suffisamment grave ou persistante pour créer un climat de travail hostile ou malsain. Parmi les facteurs qui ont pesé dans la décision du Tribunal, il y a eu le fait que le harcèlement présumé se limitait à des propos déplaisants (plaisanteries, insultes et insinuations), que la plaignante n'était pas la subalterne de l'intimé et que les parties travaillaient dans un grand établissement

> *Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens*
>
> Même si, en général, une conduite doit être répétée pour être considérée un cas de harcèlement, des incidents isolés peuvent être considérés comme un cas de harcèlement si la gravité de ces incidents est suffisante. Le cas *Rampersadsingh* explore la relation inverse entre la gravité d'une conduite (y compris son caractère intrusif et l'inégalité des pouvoirs) et ses caractéristiques temporelles – c'est-à-dire la mesure dans laquelle la relation persiste dans le temps. Les deux indices aident à établir si un milieu de travail a vraiment été « empoisonné ». Cette cause réaffirme également le principe que le harcèlement est, par définition, une conduite « mal avenue » et qu'un employé qui consent de quelque manière à la conduite peut devenir incapable d'invoquer le harcèlement.

comptant des centaines d'autres employés. Les événements en question se sont déroulés pendant deux quarts consécutifs, à la fin de novembre 1995, et les parties n'ont pratiquement plus eu de contacts après cette époque. Même si, à l'occasion de quelques rencontres isolées, l'intimé a pu par la suite adopter un comportement sarcastique témoignant d'un manque de maturité, son comportement n'avait pas de connotation sexuelle ou raciale. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Hill c. *Air Canada* – 18 février 2003 (Groarke)

M. Hill, qui était à l'emploi de l'intimée en qualité de mécanicien, était d'avis que son milieu de travail était ouvertement raciste et qu'on lui assignait des tâches inférieures qu'il considérait indignes de son niveau de compétence. Le plaignant éprouvait également des difficultés avec son surveillant, alléguant que celui-ci le surveillait plus étroitement que les autres employés. Cependant, le Tribunal était d'avis que l'attitude provocatrice de M. Hill était en partie responsable de ce degré accru de supervision. Le plaignant fit également valoir qu'on lui avait refusé le poste de planificateur de charge d'aéronef III pour des motifs raciaux. Or, les preuves apportées indiquaient plutôt que M. Hill n'avait pas les compétences requises pour occuper ce poste et avait échoué à l'entrevue. Le Tribunal constata que la plainte de discrimination n'était pas fondée et que les preuves présentées à l'appui de la plainte étaient vagues et relevaient de l'impression. Bien que les minorités étaient sous-représentées aux postes supérieurs de l'intimée, le Tribunal ne pouvait en déduire que le plaignant faisait l'objet de discrimination. Il était plutôt d'avis que les problèmes de M. Hill étaient le résultat de son propre comportement. De même, le Tribunal établit que le conflit entre M. Hill et son surveillant n'était pas un problème racial, mais le résultat de l'attitude de M. Hill à l'égard de son travail et de son rejet de l'autorité. La plainte de harcèlement était basée sur les plaisanteries et graffiti raciaux au travail. Dans le traitement d'une plainte de harcèlement, le Tribunal adopte la perspective d'une victime raisonnable. Dans le cas en l'espèce, l'intimée avait mis en place une politique en matière de harcèlement. Le Tribunal était d'avis que la gestion avait tenté de façon sérieuse, bien que limitée, de faire face aux problèmes raciaux au travail. En ce qui concerne les graffiti, il constata que le problème n'existait que dans les toilettes et que l'intimée avait pris des mesures pour le contrôler. Quant aux plaisanteries à caractère racial, les preuves démontrèrent qu'elles constituaient un problème de nature générale – et non spécifique – dans le lieu de travail de l'intimée : de nombreux mécaniciens, y compris le plaignant, n'étaient pas respectueux envers les autres employés. Il ne serait pas

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Les employeurs conservent le droit de refuser d'accorder une promotion à un employé non qualifié et de tenir un employé responsable de son attitude à condition que l'évaluation de l'employeur ne soit pas biaisée par des considérations illicites telle la race. De plus, un employé qui contribue activement à la création d'un milieu de travail empoisonné peut avoir de la difficulté à justifier une plainte au sujet d'un tel environnement.

acceptable que M. Hill se présente devant le Tribunal dans le but d'être soulagé d'activités auxquelles il participe lui-même volontairement. Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Desormeaux c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* – 14 janvier 2003 (Mactavish)

La plaignante était à l'emploi de l'intimée à titre de chauffeur d'autobus depuis près de neuf ans. Elle était souvent absente du travail en raison de diverses maladies et blessures – migraines, calculs rénaux, problèmes de vésicule biliaire, kystes de l'ovaire, virus, une fracture de la cheville, une blessure au dos, bronchite, stress, etc. Elle perdit son emploi en 1998 à cause de son absentéisme chronique. Elle allégua que son renvoi constituait une discrimination en raison d'une déficience. La cause en l'espèce devait établir si la plaignante souffrait d'une déficience et si l'intimée avait tenté de l'accommoder au point de subir une contrainte excessive. L'intimée fit valoir qu'aucune preuve *prima facie* de discrimination n'avait été établie parce que la plaignante ne pouvait pas être considérée comme ayant une déficience. Cependant, après examen des preuves présentées par le médecin de la plaignante, le Tribunal établit que les migraines dont souffrait celle-ci constituaient effectivement une déficience au sens de la LCDP. Ces migraines limitaient considérablement les capacités de la plaignante et nuisaient à sa capacité d'exercer son emploi. Le Tribunal constata également que cette déficience avait été un facteur dans la cessation d'emploi de la plaignante. Il reconnut donc une preuve établie *prima facie* de discrimination. De plus, le Tribunal constata que l'intimée n'avait pas tenté d'accommoder la plaignante au point de subir une contrainte excessive. Bien que le Tribunal ait reconnu qu'un absentéisme intermittent peut créer une difficulté pour un employeur, il n'en était pas ainsi dans ce cas. La Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton comptait sur des effectifs importants et interchangeables. Les services fournis par l'intimée sont à délai de livraison critique, mais un système est en place pour tenir compte des absences de chauffeurs. Les absences de la plaignante ne taxaient pas excessivement le système de l'employeur. De plus, l'intimée n'a pas exploré la possibilité de fournir un autre emploi que celui de chauffeur à la plaignante. La plainte fut donc jugée fondée. La plaignante fut rétablie à son poste antérieur et obtint des dommages pour pertes de salaire et compensation spéciale. (Contrôle judiciaire en instance.)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

En déterminant si une personne a une déficience, il est important de ne pas laisser les différends au sujet des diagnostics médicaux obscurcir les capacités fonctionnelles au travail. Ce cas montre aussi comment on ne peut supposer qu'une absence prolongée crée nécessairement une contrainte excessive à l'employeur lorsque celui-ci n'a pas démontré, en termes concrets, l'incidence de cette absence sur ses opérations.

***Parisien* c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* – 6 mars 2003 (Hadjis)**

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Ce cas explore la reprise du service par un employé qui a été absent en raison d'une déficience et qui a été jugé « apte » à retourner au travail. Même si l'employé est apte à travailler, si l'employeur utilise le dossier des absences antérieures de l'employé pour dresser un pronostic d'absentéisme à venir, la déficience de l'employé continue à jouer un rôle dans le traitement qu'il reçoit de l'employeur. De plus, un employeur qui congédie un employé en s'appuyant sur des prédictions d'absences futures ne peut pas justifier le congédiement en invoquant que le congédiement a eu lieu alors que l'employé était « apte » et au travail (et, par conséquent, non « invalide »). En définitive, ce cas démontre qu'une véritable appréciation de discrimination – et d'une démarche d'accommodement – sur la base d'une déficience peut exiger un examen à savoir si l'employeur se fonde sur le passé pour prédire l'avenir. L'examen des événements entourant immédiatement le congédiement peut ne pas fournir tout le contexte.

Le plaignant avait été à l'emploi de l'intimée pendant plus de 18 ans à titre de chauffeur d'autobus. Il vécut plusieurs épisodes traumatiques entre 1979 et 1994, y compris la rupture de ses fiançailles, la mort de sa mère, une violente agression par un passager, la mort subite de son père et des menaces de mort par un autre passager. Après le dernier de ces incidents, le plaignant commença à souffrir de maux d'estomac et de malaises. Il obtint alors un congé avec certificats médicaux émis par son médecin de famille décrivant son état d'anxiété et de tension au travail. Le plaignant fut diagnostiqué plus tard comme souffrant du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) par un psychiatre et un psychologue. Il suivit un traitement et fut jugé apte à retourner au travail. Cependant, d'autres incidents troublants au travail entraînèrent une récurrence de l'anxiété. Il reprit les traitements et, en janvier 1996, ses médecins le jugèrent apte à retourner au travail. En février 1996, l'intimée mit fin à l'emploi du plaignant en raison de son absentéisme chronique. Une preuve *prima facie* de discrimination fut établie par le plaignant : il ne faisait aucun doute que le SSPT constitue une déficience et que cette déficience fut un facteur dans la cessation de l'emploi du plaignant. La preuve démontra que la décision était fondée sur son dossier de présences antérieur, lequel reflétait clairement sa déficience. Le Tribunal constata que l'intimée, en contravention avec son propre programme de gestion des présences, n'avait pas fait tous les efforts possibles pour accommoder le plaignant. Aucune preuve selon laquelle l'intimée avait consulté des médecins au sujet de la possibilité d'autres emplois ne fut présentée. De plus, l'intimée possédait des effectifs importants et interchangeables conçus de manière à tenir compte de l'absentéisme. Le Tribunal établit donc que l'accommodement du plaignant n'aurait pas causé de contrainte excessive à l'intimée. Le plaignant fut rétabli à son poste antérieur et obtint des

dommages pour pertes de salaire et compensation spéciale. (Contrôle judiciaire en instance.)

Gestion du risque

Au début de l'exercice financier 2002-2003, le Tribunal continuait de faire face à trois risques majeurs, à savoir : les problèmes liés à la charge de travail; les modifications apportées à la loi; et une décision en instance de la Cour suprême au sujet de l'indépendance du Tribunal. On s'attendait à ce que ces trois risques aient de profondes répercussions sur le fonctionnement du Tribunal et sur sa capacité de s'acquitter de son mandat. Deux risques nouveaux et certainement plus imminents qui sont apparus à la fin de l'exercice financier, soit l'augmentation du nombre de parties non représentées et l'augmentation de 300 p. 100 du nombre de renvois de cas, ont eu une incidence marquée sur les activités du Tribunal. Ces deux risques touchent la charge de travail, mais ils dépassent largement ce qu'on avait prévu comme risque en début d'exercice. Voici un bref résumé de ces risques et des mesures prises par le Tribunal pour y faire face.

Questions relatives à la charge de travail

Le nombre de cas renvoyés au Tribunal a augmenté de façon spectaculaire au cours de la dernière année. Au cours des six premiers mois de 2003, 101 nouveaux cas ont été renvoyés au Tribunal, soit le double de tous les cas renvoyés durant toute l'année 2002. Nous prévoyons recevoir environ 152 nouveaux renvois au cours de l'année civile.

La décision de la Commission de participer pleinement à seulement 20 à 25 cas par année a aussi ajouté considérablement à la charge de travail du Tribunal. Les plaignants qui s'appuyaient auparavant sur les conseillers juridiques de la Commission pour présenter leur cas devront désormais avancer leurs preuves en convoquant des témoins pour prouver leurs allégations. L'explication de la démarche à des parties non représentées exige beaucoup plus de temps, le dépôt des documents au Tribunal est retardé, des exercices de gestion de cas viennent s'ajouter et les audiences se déroulent beaucoup plus lentement. Cette augmentation du nombre de cas et de la charge de travail était inattendue. Elle a eu une incidence énorme. Nous embauchons actuellement du personnel et nous procédons à une révision complète de nos politiques et procédures opérationnelles.

Dans nos rapports précédents, nous avons expliqué pourquoi le Tribunal a cessé d'offrir la médiation aux parties comparaissant devant lui. Bien que les raisons invoquées existent toujours et demeurent une préoccupation majeure, la nouvelle situation à laquelle fait face le Tribunal (surtout le nombre de parties non représentées et l'augmentation énorme du nombre de cas) a entraîné le rétablissement de la médiation en mars 2003. Pour remédier aux inquiétudes signalées dans les rapports précédents, nous avons introduit des procédures de fonctionnement révisées dans notre processus de médiation, y compris des

mémoires de médiation rédigés de façon plus détaillée, des conférences téléphoniques avant la médiation d'un cas et la publication des résultats génériques de règlements. Nous avons aussi élaboré et donné une séance de formation intensive sur les questions de médiation en matière de droits de la personne à l'intention des membres du Tribunal.

Nous croyons que la médiation, surtout lorsqu'elle vise des parties non représentées, permet de parvenir à un règlement plus équitable et consensuel des plaintes. En ce qui a trait aux cas que nous ne pouvons résoudre par voie de médiation, le processus d'audience demeure une solution nécessaire et viable permettant d'établir des précédents juridiques importants qui peuvent servir à résoudre des plaintes futures présentant des motifs et des circonstances semblables.

Nous surveillons de très près nos problèmes de charge de travail ainsi que le rétablissement de la médiation afin de nous assurer que nous ne compromettons pas la qualité de nos services. Le Tribunal pourrait avoir besoin de ressources supplémentaires. En pareil cas, un rapport détaillé sera présenté aux autorités de financement compétentes au sein du gouvernement. Ces autorités ont déjà été mises au courant de la situation actuelle.

Modifications à la Loi

En juin 2000, un comité d'experts dans le domaine des droits de la personne, présidé par l'honorable Gérard La Forest, présentait au ministre de la Justice un rapport détaillé sur la refonte de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Le rapport contenait plusieurs recommandations, dont une recommandation de toute première importance pour le Tribunal, à savoir la mise en place d'un « modèle d'accès direct » pour le dépôt des plaintes. Ainsi, les particuliers qui croient avoir été victimes de discrimination ne déposeraient plus leur plainte à la Commission aux fins d'enquête et de décision, mais directement devant le Tribunal. En vertu de ce modèle, la charge de travail du Tribunal passerait d'environ 100 cas par année à quelque 1 000 cas. Les répercussions sur le Tribunal seraient énormes. Au début de 2002, le ministre de la Justice avait indiqué que les modifications à la Loi pourraient être introduites à l'automne 2002. Ce ne fut pas le cas. Il est maintenant possible que les modifications soient introduites en 2004. Nous ne connaissons pas le contenu ni la portée de ces modifications.

Depuis la publication du rapport, le Tribunal a élaboré divers modèles afin de faire face à un éventail de possibilités que le gouvernement pourrait choisir comme convenant le mieux aux Canadiennes et aux Canadiens. Ces travaux préliminaires nous portent à croire que nous saurons réagir de façon opportune lorsque le gouvernement aura établi le rôle qu'il veut faire jouer au Tribunal.

Décision de la Cour suprême du Canada

En janvier 2003, la Cour suprême du Canada a entendu un appel de Bell Canada alléguant que certaines dispositions de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* créent une situation où le Tribunal ne possède pas l'indépendance et l'impartialité institutionnelles requises. (La Cour d'appel fédérale avait rejeté l'appel de Bell en mai 2001.) Si la Cour suprême avait accueilli l'appel de Bell Canada, le Tribunal aurait été incapable de continuer à tenir des audiences et à rendre des décisions. À ce stade, la LCDP serait devenue inexécutable.

Le 26 juin 2003, la Cour suprême rendait sa décision au sujet de l'appel de Bell Canada. Elle rejeta les arguments de Bell et décréta que la Loi, dans son libellé actuel, ne viole pas les principes d'indépendance et d'impartialité institutionnelles. Cette décision élimine un risque juridique clé à la compétence opérationnelle du Tribunal; elle indique que le mécanisme législatif régissant le cas de parité salariale de Bell Canada et, dans une large mesure, de nombreux autres cas, est valide. Cette décision introduit un nouvel élément de stabilité dans le profil de risque du Tribunal.

La décision de la Cour suprême au sujet de l'appel de Bell Canada se trouve à l'adresse www.lexum.umontreal.ca/csc-scc/fr/rec/html/2003csc036.wpd.html.

Activités clés à l'appui de notre résultat stratégique

Pour parvenir à son résultat stratégique, le Tribunal doit exécuter les activités clés suivantes :

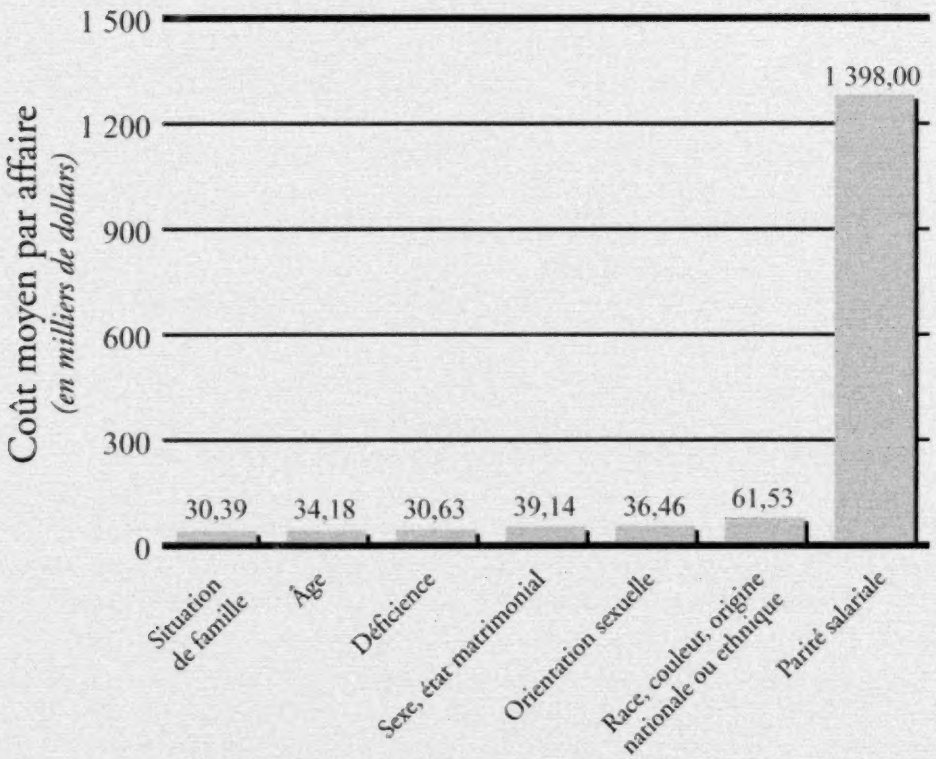
- réviser les procédures de fonctionnement;
- élaborer des règles de procédure;
- gérer sa charge de travail.

Révision des procédures de fonctionnement

Le Greffe surveille régulièrement le coût et l'efficacité de ses procédures et y apporte des modifications et des améliorations au besoin (*voir* la figure 2). Bien que nous soyons raisonnablement satisfaits de nos progrès à ce chapitre, nous devons continuer à réviser et à améliorer constamment notre mode de fonctionnement.

Par suite de l'augmentation très récente du nombre de parties non représentées, nous révisons de nouveau nos règles et procédures afin de rendre le système beaucoup plus convivial pour les gens qui ne sont pas familiarisés avec notre processus juridique. Nous reconnaissons avoir beaucoup à faire pour répondre aux besoins des parties non représentées.

Figure 2. Coût moyen par affaire selon le motif



Élaboration des règles de procédure
(www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_f.asp)

Les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en juin 1998 donnaient au président du Tribunal le pouvoir d'instituer des règles de procédure régissant la conduite des audiences du Tribunal. Cette compétence s'étend aux règles régissant l'émission des avis aux parties, l'assignation des témoins, la production et la signification de documents, les conférences préalables aux audiences et la présentation de la preuve.

Pour mettre à l'essai nos nouvelles règles, nous avons introduit des règles provisoires afin d'en évaluer l'efficacité avant de les publier comme règles officielles. Depuis leur introduction en 1999, ces règles ont réduit les problèmes de fonctionnement liés à la divulgation et ont facilité le traitement des requêtes portant sur la Loi et sur les procédures. Les règles n'ont fait l'objet d'aucune contestation spécifique, ce qui indique,

dans une certaine mesure, qu'elles sont acceptées par ceux qui les utilisent. Cependant, le Tribunal en surveille constamment les effets et les adapte pour offrir le meilleur service possible.

Au cours de la dernière période de rapport, nous avions l'intention de soumettre les règles provisoires à la Section de la réglementation du ministère de la Justice aux fins d'approbation et de publication dans la *Gazette du Canada*, comme l'exige le paragraphe 49.9(3) de la Loi. Deux événements nous ont toutefois empêchés de le faire.

En premier lieu, on a jugé prudent de tenir une autre réunion avec les conseillers juridiques qui comparaissent devant le Tribunal afin de vérifier si de nouvelles inquiétudes au sujet du fonctionnement des règles s'étaient manifestées depuis les dernières consultations auprès des parties intéressées il y a quelques années. Deux rencontres ont eu lieu, soit une en décembre 2002 et l'autre en janvier 2003. La rétroaction des utilisateurs nous a donné à penser que certaines modifications devaient être apportées à nos règles avant de les présenter au ministère de la Justice.

En second lieu, la décision de la Commission canadienne des droits de la personne, au début de 2003, de limiter sa participation aux audiences du Tribunal nous a obligés à réviser nos règles de procédure. Les règles actuelles supposent que la Commission participe pleinement aux audiences et prévoient la possibilité de dispenser les plaignants des obligations procédurales préalables à l'audience et des obligations de divulgation, dans la mesure où les plaignants souhaitent se fier à la cause de la Commission. Nous devons mettre en place des règles claires mais suffisamment souple qui reflèteront la réalité selon laquelle le plaignant pourrait être la seule partie présentant des preuves à l'appui de sa plainte ou la Commission pourrait participer seulement à l'égard d'un point particulier. Tant que de telles règles n'auront pas été mises en place, il serait prématuré de publier nos règles de procédure dans la *Gazette du Canada*.

Gestion de la charge de travail

Comme nous en avons fait état dans notre rapport de l'an dernier, le nombre de nouveaux cas renvoyés au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne continue d'augmenter très rapidement. À titre de comparaison, 15 cas ont été renvoyés en 1996, 74 en 2000, 87 en 2001, 55 en 2002 et un nombre prévu total de 152 nouveaux cas en 2003.

En 1996, les responsabilités du Tribunal ont été élargies de manière à inclure le règlement des demandes de révision ou de confirmation déposées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Celle-ci vise les employeurs qui ont plus de 100 employées et employés. Les tribunaux de l'équité en matière d'emploi auxquels siègent des membres du Tribunal sont constitués au besoin. La présidente a constitué le premier Tribunal de l'équité en matière d'emploi en février 2000. Depuis, la présidente a constitué huit tribunaux semblables. Les demandes de constitution d'un Tribunal de l'équité en matière

d'emploi peuvent être présentées soit par la Commission canadienne des droits de la personne, soit par l'employeur. L'instruction porte habituellement sur un examen, par le Tribunal, d'une directive donnée à un employeur par la Commission au sujet d'un plan d'équité en matière d'emploi. Après avoir entendu les preuves et les plaidoiries des deux parties, le Tribunal peut confirmer, annuler ou modifier la directive de la Commission.

Questions relatives à la charge de travail

Dans son rapport de l'an dernier, le Tribunal a signalé sa profonde inquiétude au sujet de l'augmentation marquée du nombre de nouveaux cas renvoyés au Tribunal aux fins d'audience. Il a déclaré que, même s'il était encore en mesure de traiter les cas dans les délais prévus, il craignait de ne pouvoir maintenir la qualité de ses services aux Canadiennes et aux Canadiens si l'augmentation devait se poursuivre. Pour parer à cette éventualité, le Tribunal a procédé à une analyse approfondie de ses capacités, compte tenu de ses ressources actuelles, et a présenté ses constatations au Conseil du Trésor. À l'issue de négociations et d'une coopération avantageuse, le Conseil du Trésor a répondu de façon favorable à un plan de fonctionnement et d'activités révisé en fonction de sa nouvelle charge de travail du Tribunal.

Le tableau 1 montre les changements dans le nombre de renvois venant de la Commission depuis 1996.

Règlements

Le taux de cas réglés semble s'être stabilisé en 2002-2003. La Commission, après renvoi de plaintes au Tribunal, a continué de régler les cas avant le début d'une audience dans

Tableau 1. Nouveaux cas, de 1996 à 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 (prévision)	Totaux
Tribunaux des droits de la personne	15	23	22	37	70	83	55	**150**	455
Tribunaux de l'équité en matière d'emploi constitués	0	0	0	0	4	4	0	**2**	10
Totaux	15	23	22	37	74	87	55	152	465

* Le nombre de cas portés devant le Tribunal canadien des droits de la personne dépend entièrement du nombre de cas qui lui est renvoyé par la Commission canadienne des droits de la personne. Tel que mentionné, le nombre de renvois depuis 1996 tend à augmenter. En 2003, on s'attend à ce que le nombre de renvois de cas relatifs aux droits de la personne et à l'équité en matière d'emploi s'élève à 152, ce qui constitue une augmentation de 1 000 p. 100 par rapport à 1996.

une proportion de 65 p. 100. Par suite du rétablissement de la médiation du Tribunal, le taux de règlement des cas par la Commission seulement a baissé considérablement, tel que prévu. Dans les quelques cas où un règlement n'a pas été obtenu par voie de négociation de la Commission, la Commission s'est retirée de l'affaire, laissant les plaignants poursuivre leur démarche en audience et présenter eux-mêmes leur cause. La Commission ayant décidé de ne pas participer pleinement à toutes les audiences, les plaignants seront avisés des intentions de la Commission beaucoup plus tôt dans le processus.

Quelle incidence les règlements confidentiels privés auront-ils sur les Canadiennes et les Canadiens? À ce stade, nous ne le savons pas vraiment. Bien que les règlements aient été un élément important d'un processus de litige adéquat, les chiffres actuels peuvent montrer une tendance trop prononcée en faveur du règlement des différends en matière de droits de la personne. (Les taux de règlement sont indiqués au tableau 2.) Le processus d'audience peut avoir une plus grande incidence sur l'élimination de pratiques discriminatoires puisqu'il permet un examen complet de la preuve et la publication d'une décision. Il y aura toujours des cas qui seront réglés par voie de médiation. Nous nous attendons à ce qu'entre 65 et 70 p. 100 des cas soient réglés par le processus de médiation du Tribunal. Nous sommes confiants que la médiation effectuée par les membres permettra d'examiner en détail les questions systémiques et politiques. Bien que nous ne puissions contrôler les résultats des règlements, le fait que tous les problèmes soient ouverts aux discussions donne au moins aux parties une certaine assurance que des pratiques ou actes discriminatoires semblables sont moins susceptibles de se produire.

Les Canadiennes et les Canadiens ont confié à la Commission et au Tribunal le soin de veiller à ce que leurs droits et les droits de la société soient entièrement protégés aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Nous devons continuer à faire en sorte que nos actions prouvent que nous sommes dignes de leur confiance.

Tableau 2. Taux de règlement, de 1995 à 2002

Année du renvoi	Nombre de cas	Cas réglés	Audiences et décisions	En instance	Pourcentage des cas réglés
1995	26	11	14	1	40,7
1996	15	4	11	0	26,7
1997	22	18	4	0	81,8
1998	18	11	7	0	61,1
1999	35	26	8	1	76,4
2000	70	47	21	2	69,1
2001	83	66	13	4	83,5
2002	55	25	14	16	64,0
Total	**324**	**208**	**92**	**24**	**69,3**

Note : Le pourcentage des cas réglés ne comprend pas les cas en instance.

Les règlements négociés entre les parties sont avantageux et conformes aux exigences de la loi en autant qu'ils répondent aux besoins du plaignant et de l'intimé et qu'ils servent les intérêts du public. L'un sans l'autre, dans l'esprit de la loi, ne sert pas les intérêts des Canadiennes et des Canadiens.

L'effet direct, sur le Tribunal, d'un si grand nombre de règlements aura surtout été une réduction du nombre de jours d'audience au cours de la dernière année. Comme nous l'indiquons dans les états financiers annexés, cette situation a occasionné un surplus au budget de fonctionnement du Tribunal en 2002-2003. Il n'en sera pas ainsi en 2003-2004, en raison de l'augmentation sans précédent du nombre de cas renvoyés par la Commission et du rétablissement de la médiation coordonnée par le Tribunal.

Le fait que 72 p. 100 de tous les règlements des deux dernières années sont conclus entre les parties et approuvés par la Commission dans les deux semaines précédant le début des audiences ne réduit aucunement le temps et les efforts nécessaires à la planification et à l'organisation des audiences (*voir* les tableaux 2 et 3). De plus, lorsque les règlements surviennent peu de temps avant le début prévu des audiences, le Tribunal doit payer les frais d'annulation de dernière minute des services professionnels et des installations réservées pour la tenue des audiences.

Tableau 3. Délai de préavis donné au Tribunal sur confirmation qu'un règlement a été conclu, 2001 et 2002

Délai de préavis	Nombre de cas	Pourcentage des cas
Cas réglés au moment de l'audience	10	9,2
Préavis d'une journée	17	15,5
Préavis de deux à cinq jours	37	33,9
Préavis de deux semaines	15	13,7
Préavis de deux semaines à un mois	7	6,4
Plus d'un mois de préavis	23	21,1
Nombre total de cas réglés en 2001-2002 :	**109**	

Note : Le nombre total de nouveaux cas renvoyés au Tribunal a été de 70 en 2000, 83 en 2001 et 55 en 2002, pour un grand total de 208.

Attentes et résultats en matière de rendement

Le Tribunal a pour mission d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus d'examen public juste et efficient en matière d'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Le Tribunal a un secteur d'activité – tenir des audiences publiques et rendre des décisions. Ses buts principaux dans l'exercice de ses fonctions consistent à tenir des audiences aussi rapidement et aussi équitablement que possible et à rendre des jugements justes et impartiaux qui passeront l'examen minutieux des parties concernées et des cours. Autrement dit, quel que soit le résultat d'un cas particulier, toutes les parties devraient avoir le sentiment d'avoir été traitées avec respect et équité.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2002-2003 établit les principaux buts et objectifs suivants pour mesurer les progrès du Tribunal en vue de parvenir au résultat stratégique énoncé dans la section « Contexte » du présent rapport :

- dans 80 p. 100 des cas, commencer l'audience dans les cinq mois suivant le renvoi de la plainte;
- dans 90 p. 100 des cas, rendre les décisions dans les quatre mois suivant la fin de l'audience;
- de concert avec le ministère de la Justice, examiner les modifications qui pourraient être apportées à la LCDP à la lueur du rapport La Forest;
- offrir à tous les clients un service de qualité en fournissant des renseignements justes et exacts au sujet des procédures et des pratiques du Tribunal.

En 2002-2003, nous avons obtenu les résultats suivants :

- Nous n'avons pas atteint notre premier objectif : seulement deux des 11 cas pour lesquels des audiences ont été entreprises en 2002-2003 ont commencé dans le délai de cinq mois et huit des 11 cas ont commencé dans les six mois suivant le renvoi. Tel que mentionné plus loin dans la présente section, nous sommes maintenant d'avis que six mois est un objectif plus raisonnable.

- Nous avons rendu 78 p. 100 des 19 dernières décisions du Tribunal dans le délai de quatre mois, et neuf de ces décisions sont également les plus récentes décisions rendues. Nous faisons des progrès sur ce plan et nous croyons pouvoir rendre 90 p. 100 de nos décisions de 2003-2004 dans les quatre mois suivant la conclusion du processus d'audience.

- Le ministère de la Justice n'a pas fait avancer la rédaction de l'ébauche des modifications à la LCDP. Certaines discussions très préliminaires ont eu lieu, mais nous ne prévoyons aucune discussion sérieuse avant la fin de 2004-2005.

- Afin de mieux servir sa clientèle, le Tribunal a apporté plusieurs modifications à son service d'information publique, entre autres une refonte complète de notre site Web, par mise à niveau des capacités de recherche et ajout de nouvelles informations; la rédaction d'un guide sur le fonctionnement du Tribunal; la révision des procédures de fonctionnement; et le rétablissement des services de médiation. Un dossier de presse, des dépliants destinés aux parties non représentées, un système de dépôt de documents par voie électronique et des échantillons de documents juridiques sont en préparation.

La section suivante décrit plus en détail les objectifs que s'était fixés le Tribunal et les résultats obtenus jusqu'à maintenant.

1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun

En janvier 1998, le Tribunal s'était engagé à ramener à 12 mois le temps nécessaire pour traiter un cas et ce, de la date du renvoi jusqu'à la date de publication de la décision. Bien que le nombre moyen de jours requis pour terminer un cas ait été de 232 en 2001 et de 173 en 2002 – soit bien en deçà de l'objectif de 12 mois –, la durée varie considérablement d'un cas à un autre.

De nombreux cas ont été réglés sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience. Pour les cas ayant exigé une audience complète et une décision, la durée moyenne en 2001 a été de 384 jours, dont six cas exigeant plus d'un an pour parvenir à terme. En 2002, la durée moyenne a été de 272 jours, aucun cas n'exigeant plus d'un an. Bien que notre rendement se soit amélioré en 2002, plusieurs cas demeurent actifs et nos chiffres pour 2003 ne seront toujours pas entièrement satisfaisants puisque certains cas ne se termineront pas durant l'année courante. Dans certaines procédures plus longues, le Tribunal n'était pas responsable des retards – ceux-ci étaient attribuables, par exemple, à des demandes de délais de la part des parties, à des requêtes déposées devant la Cour fédérale ou à la complexité du cas.

Les cas où les parties ne sont pas représentées prendront plus de temps et il deviendra de plus en plus difficile de les conclure dans une année. À la fin de 2003-2004, nous examinerons de nouveau notre objectif afin d'établir s'il demeure réaliste et valable. Le rapport sur le rendement de l'an prochain fera état de notre rendement face à l'augmentation de notre charge de travail ainsi que dans les cas où les parties ne sont pas représentées.

Le tableau 4 montre la tendance générale au chapitre de la réduction du nombre moyen de jours nécessaires pour traiter et conclure un dossier. Bien que le nombre de renvois ait plus que triplé, passant de 37 en 1999 à 152 cas prévus en 2003, le nombre de membres et d'employés est demeuré constant. En 2001, deux de nos membres à temps partiel sont devenus membres à temps plein. La plupart des cas sont donc confiés aux membres à temps plein qui peuvent consacrer tout le temps nécessaire à chaque cas.

Par suite de l'accroissement de la charge de travail, les membres à temps partiel seront invités plus souvent que par le passé à traiter des cas, ce qui augmentera nos coûts de fonctionnement et prolongera le délai de traitement des cas. Le Tribunal songe à demander au Ministre de nommer d'autres membres à temps plein. Il décidera de faire ou non cette demande à la fin de l'automne 2003.

Tableau 4. Délais d'exécution, de 1996 à 2002

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Nombre de jours moyen pour terminer les cas, à partir de la date de renvoi de la Commission canadienne des droits de la personne							
Directives aux parties	22	24	40	15	7	12	6
Temps pour régler un cas	170	152	245	232	230	202	150
Jusqu'au premier jour d'audience	234	93	280	73	213	293	169
Temps pour soumettre une décision à partir de la clôture de l'audience	189	75	103	128	164	84	89
Temps moyen de traitement pour fermer le dossier	266	260	252	272	272	208	174

Jusqu'à l'hiver 2002, le processus de traitement des plaintes du Tribunal nous permettait de tenir les audiences aussitôt que les parties étaient prêtes à aller de l'avant. Dans le passé, nous nous sommes vantés de notre capacité de tenir une audience sur tout sujet dans les cinq jours et, dans certains cas, dans les 24 heures suivant la réception d'un renvoi ou d'une requête. Aujourd'hui, par suite de l'augmentation spectaculaire du nombre de cas, nous ne pouvons plus dire que cette affirmation est vraie. En réalité, au cours d'une brève période à la fin de 2002-2003, les nouveaux cas ont été mis en attente alors que nous tentions de faire face à la charge de dossiers en cours. Nous avons embauché de nouveaux employés temporaires afin de maintenir nos normes de service et de répondre aux besoins de nos clients. Cependant, sans ressources supplémentaires permanentes, nous continuerons à prendre du retard pour la première fois dans l'histoire

du Tribunal. Ce niveau de service aux Canadiennes et aux Canadiens n'est pas acceptable.

Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu aucune plainte au sujet des retards dans le traitement des cas. Cette situation est partiellement attribuable au fait que les avocats qui seront présents à l'audience ne prennent normalement part à l'affaire que lorsque le cas a été renvoyé au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne. Pour que le processus soit cohérent et efficace, il faut que les parties aient suffisamment de temps pour préparer une cause complète et réfléchie. Les nouvelles procédures s'appuyant sur des questionnaires ont permis de fixer les audiences dans les quatre à six semaines suivant le renvoi d'un cas par la Commission. Pour que la procédure soit juste pour toutes les parties, nous croyons qu'il serait irréaliste de s'attendre à ce que le processus relatif à l'établissement du rôle en place à la fin de 2001-2002 puisse être amélioré parce que les dates des audiences sont déterminées davantage par la disponibilité des conseillers juridiques que par le Tribunal. En général, les audiences ont commencé de trois à cinq mois après le renvoi. Compte tenu de la charge de travail courante et des nouvelles procédures de fonctionnement liées à la médiation, on peut s'attendre à ce que le temps requis pour commencer une audience soit de six mois. Ce délai nous semble réaliste, d'autant plus que nous sommes prêts à agir plus rapidement à la demande des parties.

Décisions rendues par le Tribunal canadien des droits de la personne en 2002-2003

En 2002-2003, le Tribunal a rendu 10 décisions sur le fond.

Les décisions suivantes sont indiquées selon le motif principal invoqué par le plaignant. Les autres motifs, s'il y a lieu, ainsi que les dates de publication sont également fournis.

Origine nationale ou ethnique; sexe
Rampersadsingh c. *Dwight Wignall* (26 novembre 2002)

Race
Hill c. *Air Canada* (18 février 2003)

Déficience
Butler c. *Nenqayni Treatment Centre Society* (28 octobre 2002)
Desormeaux c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* (14 janvier 2003)
Parisien c. *Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton* (6 mars 2003)
Quigley c. *Ocean Construction Supplies* (3 avril 2002)

Sexe
Martin c. *Saulteaux Band Government* (18 avril 2002)

État matrimonial
Woiden et al c. *Dan Lynn* (17 juin 2002)

Âge
Larente c. *Canadian Broadcasting Corporation* (23 avril 2002)

Orientation sexuelle
Schnell c. *Machiavelli and Associates Emprize Inc. et John Micka* (20 août 2002)

On trouvera le texte intégral des décisions du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/tribunal/index_f.asp.

Les interventions par requête et les contestations de la procédure sont également fréquentes et continuent de retarder le processus. Cependant, étant donné la sensibilité et l'importance des questions que nous traitons, les contestations juridiques de cette nature

sont prévisibles. En raison des nombreuses parties non représentées comparaissant maintenant devant le Tribunal, les problèmes logistiques et opérationnels viennent s'ajouter aux retards. Par exemple, nous avons reçu une plainte d'un particulier qui travaillait dans le Nord canadien. Depuis qu'il a déposé sa plainte, le plaignant a déménagé dans une autre province. La Commission ne participe plus pleinement à l'affaire et ne paiera pas les dépenses de voyage dans le Nord du plaignant. L'intimé, propriétaire d'une très petite entreprise et sans conseiller juridique, n'est pas disposé à voyager parce que son témoin, dont il devrait payer les frais de déplacement, vit dans une petite collectivité isolée du Nord. Le service de vidéoconférence n'est pas disponible. Il va sans dire que cette affaire est un véritable cauchemar logistique pour le Tribunal. Pour compliquer l'affaire encore davantage, le représentant de l'intimé ne parle couramment ni le français ni l'anglais, ce qui diminue l'efficacité d'une conférence téléphonique. Nous avons élaboré et proposé plusieurs possibilités aux parties. Cependant, l'affaire a maintenant été retardée de plus de sept mois. Si la Commission participait pleinement, on aurait fait le nécessaire pour que le plaignant se rende dans le Nord et la démarche de médiation ou d'audience serait maintenant terminée. En réalité, ce genre de situation se produira de plus en plus fréquemment. En raison du nombre croissant de parties non représentées, le Tribunal devra faire face à de nombreux nouveaux défis et devra devenir plus créatif dans sa recherche de solutions pratiques à ces problèmes.

Compte tenu de ces retards incontournables, il ne serait pas réaliste de s'attendre à ce que *tous* les cas puissent être terminés dans une période de 12 mois. Cependant, s'appuyant sur les nouvelles procédures opérationnelles et sur certaines décisions des cours, le Tribunal croit qu'il pourra terminer *la plupart* des cas dans ce délai une fois qu'il se sera adapté aux nouvelles réalités. Tel qu'il a déjà été mentionné, au cours de l'hiver 2002, le Ministre a nommé deux nouveaux membres à temps plein au Tribunal. Cette mesure nous a énormément aidés dans le traitement des cas, mais le Tribunal devra peut-être demander au Ministre d'examiner la possibilité de nommer d'autres membres à temps plein.

En général, le Tribunal n'est saisi que des cas complexes ayant souvent des répercussions au plan national. L'imposition de délais plus serrés dans le traitement de ces cas pourrait exercer une pression indue sur les parties concernées et priver ainsi les Canadiennes et les Canadiens de la justice naturelle et du droit de se faire entendre. Les parties doivent avoir suffisamment de temps pour préparer leur cause. Des délais déraisonnables entraînent des plaidoyers fautifs et des jugements erronés, ce qui n'est pas dans l'intérêt des Canadiennes et des Canadiens ni dans celui du processus des droits de la personne. Les retards déraisonnables et inutiles ne servent pas non plus les intérêts des Canadiennes et des Canadiens. Notre défi consiste donc à trouver un juste équilibre dans chaque cas. La gestion des cas étant maintenant confiée à des membres à temps plein, nous avons de meilleures chances de trouver cet équilibre.

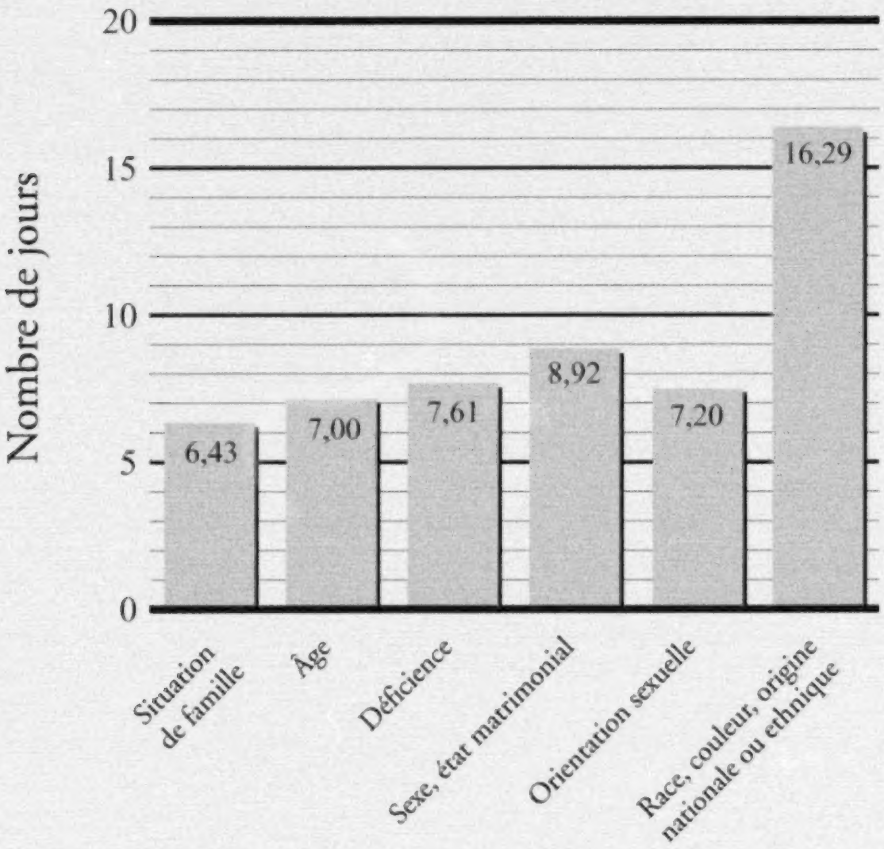
Nous n'avons pas réussi à mettre en place un système infaillible qui nous permettrait d'accélérer le processus de traitement des cas. Il n'en existe peut-être pas. Cependant, nous

continuerons à réviser nos procédures, à écouter les commentaires de notre clientèle et à rechercher un système qui répond le mieux aux besoins des Canadiennes et des Canadiens.

La figure 3 indique le nombre de jours nécessaire, en moyenne, pour entendre un cas selon le motif principal. La plupart des motifs sont comparables, sauf ceux concernant la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique. Ces plaintes portent généralement sur un problème systémique et sur de nombreux actes discriminatoires au cours d'une longue période. Par conséquent, le nombre de témoins convoqués pour ce genre de cas est beaucoup plus élevé que pour les cas portant sur d'autres motifs. Dans les cas de plaintes qui ne visent pas la race, la couleur ou l'origine nationale ou ethnique, l'acte discriminatoire est généralement un événement unique.

Depuis l'introduction de membres à temps plein au Tribunal, nous avons observé une diminution du nombre de jours requis pour terminer les cas. L'expérience acquise par ces membres et l'amélioration de la gestion des cas ont permis de rendre le processus d'audience plus efficace.

Figure 3. Nombre moyen de jours par affaire, selon le motif



2. Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit

Un examen de l'évolution de la procédure au cours de l'exercice financier 2002-2003 soulève plusieurs observations d'ordre général.

Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, soit l'année financière 2002-2003, le nombre de décisions s'élève à 10. Il s'agit bien sûr d'une baisse marquée par rapport au total de l'année financière 2001-2002 (20), mais cette baisse n'est pas aussi prononcée lorsqu'on examine les statistiques par année civile. Un total de 12 décisions ont été rendues au cours de l'année civile 2002, soit une baisse par rapport aux 18 décisions rendues en 2001 mais le double du total des décisions rendues en 1999 ou en 2000 (*voir* le tableau 5). Jusqu'à maintenant, en 2003, environ 9 décisions ont été rendues. En mettant de côté l'année 2002 en raison du nombre extraordinairement élevé de décisions, on constate que nous sommes essentiellement au point où nous en étions lors de la rédaction du *Rapport sur le rendement* de l'an dernier (c'est-à-dire une dizaine de décisions rendues au cours de l'année civile courante).

Dans notre *Rapport sur le rendement* de l'an dernier, nous avons abordé la question d'indépendance soulevée par *Bell Canada* et nous avons indiqué l'incidence que cette question pourrait avoir sur la charge de travail du Tribunal. La récente décision de la Cour suprême (juin 2003) confirmant la légitimité du cadre juridique de la Loi servira certainement à stabiliser le processus du Tribunal encore plus que ne l'avait fait la décision de la Cour d'appel fédérale. Il semble raisonnable d'espérer que cette décision permettra de réduire le temps nécessaire au traitement d'un cas et d'accroître la confiance des parties envers le système.

En 2002-2003, la Cour fédérale a prononcé quatre jugements concernant des décisions rendues par le Tribunal sur d'importantes questions relatives aux droits de la personne. Deux des quatre décisions rendues ont infirmé l'aspect de l'ordonnance du Tribunal contesté devant la cour. Les résultats des deux autres décisions sont un peu plus complexes. Chacune portait sur deux questions distinctes traitées dans les décisions du Tribunal faisant l'objet d'un contrôle. Dans un cas, la décision du Tribunal a été confirmée pour les deux motifs; dans l'autre cas, elle a été confirmée pour un motif et infirmée pour l'autre. Étant donné le petit nombre de jugements et leur contenu, on n'a pas l'impression que l'instruction par le Tribunal des questions relatives aux droits de la personne donne lieu à des inquiétudes généralisées. (On devrait surtout retenir le fait que seules trois des 10 décisions rendues en matière de droits de la personne en 2002-2003 ont fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire.)

Au cours du dernier exercice financier, la Cour fédérale a aussi prononcé quatre jugements portant sur des décisions sur requête relatives aux procédures et à la

compétence rendues par le Tribunal. Un jugement a suspendu les procédures du Tribunal jusqu'à la détermination d'une allégation de partialité contre un membre du Tribunal; cependant, la conduite du membre a été ultérieurement jugée impartiale par la cour. Le deuxième jugement portait sur un différend au sujet de l'interprétation d'une ordonnance du Tribunal émise en 1998; la cour appuyait généralement la compétence du Tribunal à trancher ce différend. Une troisième décision a déterminé que le Tribunal avait eu tort de soutenir qu'il ne pouvait modifier des plaintes qui avaient été modifiées par la Commission mais qui lui avaient ensuite été renvoyées dans leur forme non modifiée. Il convient de noter ici que le Tribunal a été corrigé, non pas pour avoir outrepassé sa compétence, mais pour avoir hésité à l'exercer. Enfin, dans le quatrième jugement, la cour a maintenu une décision sur requête majoritaire du Tribunal selon laquelle le privilège parlementaire n'empêche pas que des plaintes soient portées contre la Chambre des communes ou son président. (Des données statistiques connexes sont présentées au tableau 6, « Contrôle judiciaire des décisions du Tribunal ».)

Tableau 5. Décisions et décisions sur requête du Tribunal, de 1999 à 2002

	1999	2000	2001	2002	Total
Décisions	4	6	18	12	40
Décisions sur requête	4*	22	26	24	76

Note : Le Tribunal a commencé seulement en octobre 1999 à tenir des statistiques sur les décisions sur requête.

3. Élaborer des processus novateurs pour résoudre les différends

Cet indicateur de rendement portait à l'origine sur la prestation de services de médiation comme solution de rechange aux longues audiences. Au printemps 2000, le Tribunal a suspendu ses services de médiation. Il les a rétablis à la fin de 2002-2003, pour les raisons indiquées précédemment. À première vue, tout indique que le processus de médiation a été bien accueilli et que toutes les parties sont satisfaites de la qualité des règlements. Nous avons l'intention de procéder à un examen approfondi de notre processus de médiation en 2004-2005 afin d'en établir l'efficacité et de voir comment les principes et l'intégrité de la loi sont respectés.

4. Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public

En ce qui concerne l'essentiel de notre mandat – tenir des audiences justes et impartiales –, nous n'avons fait aucune étude ou revue officielle. Cependant, la rétroaction officieuse de notre clientèle indique que les services du Greffe satisfont aux besoins des parties. En conformité avec l'Initiative d'amélioration des services, à

l'automne 2002, le Tribunal a effectué un sondage au moyen de l'Outil de mesure commune élaboré par le Conseil du Trésor. Le sondage a été administré auprès de la clientèle principale du Tribunal, c'est-à-dire les plaignants et les intimés, leurs conseillers juridiques et ceux de la Commission canadienne des droits de la personne.

Les résultats obtenus font état d'un taux de satisfaction de 72 p. 100 à l'égard des services fournis par le Tribunal. Ils soulignent en outre le très bon rendement du Tribunal dans tous les domaines évalués par l'Outil de mesure commune, sauf peut-être en ce qui a trait aux communications au sujet des audiences, où le niveau de satisfaction s'élève à seulement 60 p. 100. Au moment du sondage, le Tribunal avait déjà entrepris l'élaboration d'un guide expliquant en termes simples l'ensemble du processus de traitement des cas. Nous sommes confiants que cet ouvrage, intitulé *Comment s'y retrouver? Guide de la procédure du Tribunal* (www.chrt-tcdp.gc.ca/about/tribunalrules_f.asp), contribuera à augmenter la satisfaction des clients dans ce domaine.

La clientèle interrogée semblait également confuse au sujet des rôles respectifs du Tribunal et de la Commission, puisque certains commentaires portaient sur un mandat ou un service offert par la Commission et non par le Tribunal. Le Tribunal a donc retenu les services d'une entreprise chargée d'analyser les outils et les stratégies de communication du Tribunal, et il élaborera un plan de communication afin de clarifier son rôle et de mieux répondre aux besoins de ses clients.

Le Tribunal a décidé de ne pas mener de sondage cette année, tel que suggéré dans les lignes directrices de l'Initiative d'amélioration des services. Cette décision découle des préoccupations quant à la validité de résultats basés sur les réponses d'un nombre relativement modeste de clients pouvant faire l'objet du sondage. Nous avons décidé qu'il faudrait au moins deux ans pour constituer une clientèle suffisamment nombreuse aux fins de validation des résultats d'un sondage.

Le Tribunal a reçu très peu de plaintes officieuses au sujet de ses services. Lorsqu'il a reçu une plainte officieuse au sujet de l'inaccessibilité en français du système de messagerie vocale, il a reconnu le problème et est intervenu immédiatement pour le résoudre.

Tel qu'indiqué dans le rapport de l'an dernier, le Tribunal a remanié son site Web afin de mieux servir les Canadiennes et les Canadiens et de satisfaire aux exigences du gouvernement concernant la normalisation des sites Web. Le site fournit une foule de renseignements sur les activités courantes du Tribunal : informations sur les cas, décisions sur requête et décisions sur le fond du Tribunal, règles et procédures, rapports statutaires et rapports sur les diverses initiatives à l'échelle du gouvernement, etc. Un sondage mené en 2002-2003 auprès des utilisateurs du site Web du Tribunal a donné des résultats encourageants : 75 p. 100 des répondants ont indiqué que le site répondait à leurs attentes et 80 p. 100 étaient d'avis que les renseignements étaient organisés de façon pertinente.

5. Tendre vers l'égalité d'accès

Le Tribunal a préparé une version en braille du nouveau guide intitulé *Comment s'y retrouver? Guide de la procédure du Tribunal*. Il a aussi amélioré ses installations. Bien qu'il possède déjà des toilettes pour personnes handicapées à tous les étages, le Tribunal a doté la toilette publique à proximité de la salle d'audience d'un dispositif d'ouverture de porte automatique afin d'en faciliter encore davantage l'accès aux personnes handicapées.

6. Sensibiliser davantage le public et améliorer l'utilisation des documents publics du Tribunal

L'intérêt envers le site Web du Tribunal de la part du grand public, des milieux juridiques et universitaires et des gens qui s'intéressent aux droits de la personne ne cesse de croître. Le nombre de visiteurs a presque triplé depuis 1998, passant d'une moyenne de 800 visiteurs par semaine à 300 par jour. Le site Web offre un accès rapide aux décisions et aux décisions sur requête relatives aux procédures, ainsi qu'à des renseignements généraux au sujet du Tribunal et à des documents publics tels que ses rapports annuels et financiers. Les renseignements essentiels que les Canadiennes et les Canadiens veulent obtenir au sujet du Tribunal – son mode de fonctionnement et les décisions qu'il a rendues selon les motifs de discrimination ou les genres de pratiques discriminatoires – sont facilement accessibles. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Tribunal continue à améliorer son site et à le mettre à jour.

Initiatives à l'échelle du gouvernement

Le gouvernement a donné l'instruction à ses ministères et organismes d'entreprendre les initiatives majeures suivantes : Gouvernement en direct, Amélioration des services et Fonction de contrôleur moderne.

Gouvernement en direct

Le Tribunal a remanié son site Web afin de satisfaire aux exigences de normalisation à l'échelle du gouvernement, qui permettent aux utilisateurs de tous les sites Web du gouvernement de s'y retrouver plus facilement et plus efficacement dans la grande quantité d'information offerte.

Amélioration des services

Un sondage sur la satisfaction du client effectué à l'automne 2002 a donné des résultats encourageants. Le rapport final d'analyse des résultats du sondage, terminé au début de janvier 2003, fait état d'un taux de satisfaction de 73 p. 100 pour l'ensemble de nos clients. Selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*, ce résultat place le Tribunal parmi les fournis-

seurs de service les plus réceptifs dans les secteurs privé et public. Le Tribunal a commencé à élaborer une stratégie en vue de déterminer les priorités et de répondre aux inquiétudes exprimées dans le sondage. Certaines des initiatives en cours ou déjà en place sont décrites sous l'indicateur de rendement nº 4, « Fournir des services satisfaisants aux membres, aux parties en cause et au public », de la présente section. Les résultats du sondage se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp.

Fonction de contrôleur moderne

La haute direction du Tribunal s'est engagée à mettre en application des pratiques de gestion modernes qui sont compatibles avec l'initiative de la fonction de contrôleur moderne à l'échelle du gouvernement. Une telle initiative devrait permettre au Tribunal d'améliorer son cadre de gestion afin de fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus de traitement judiciaire efficace et efficient en matière de droits de la personne.

Le Tribunal a effectué une évaluation de sa capacité en juin 2002 et il a élaboré un plan d'action en novembre 2002 (ces documents se trouvent sur le site Web du Tribunal à l'adresse www.chrt-tcdp.gc.ca/about/reports_f.asp). L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses atouts et a mis en lumière les domaines exigeant une attention particulière. Le plan d'action établit les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion. Les éléments suivants du plan d'action ont été achevés au cours de la période visée par le présent rapport :

- l'élaboration d'un plan d'équité en matière d'emploi;
- la définition des rôles et responsabilités et des normes de service pour tous les postes;
- la mise à jour des profils de compétences des postes clés;
- l'élaboration de plans de formation;
- la documentation des risques et des stratégies d'atténuation;
- l'élaboration d'une politique ministérielle en matière de risque.

Contrôle judiciaire à la Cour fédérale

Des 12 décisions rendues par le Tribunal en 2002, cinq ont été contestée par voie de demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale (*voir* le tableau 6). Depuis, une demande a été accordée, une a été rejetée pour cause de retard et les trois autres sont encore en instance.

Bien que les statistiques de 2003 ne soient pas complètes, dans la partie de l'année appartenant à l'exercice 2002-2003 (de janvier à mars), trois autres décisions ont été rendues par le Tribunal, dont deux ont été contestées en Cour fédérale. La Cour fédérale n'a pas encore rendu ses décisions sur ces cas.

Tableau 6. Contrôle judiciaire des décisions du Tribunal, de 1999 à 2002*

	1999	2000	2001	2002	Total
Cas renvoyés au Tribunal	37	70	83	55	245
Décisions rendues†	4	5	18	12	39
Décisions contestées					
• confirmées	0	1	2*	0	3
• infirmées	0	1	2*	1	4
• retirées ou rejetées pour cause de retard	1	1	1	1	4
• en instance	0	0	2	3	5
Total des contestations	1	3	7	5	16

* Dans les faits, une des décisions comptées comme infirmées en 2001 a été confirmée pour un motif et infirmée pour l'autre, tandis qu'une des décisions comptées comme confirmées en 2002 a été confirmé pour les deux motifs. Ces cas particuliers sont expliqués plus en détail sous l'indicateur de rendement n° 2, « Rendre des décisions éclairées qui sont cohérentes avec la preuve et le droit », dans la présente section.

† Les cas inclus dans cette entrée sont ceux pour lesquels le Tribunal a écrit et soumis une décision finale. Ils ne comprennent pas les plaintes qui ont été retirées ou réglées.

Causes d'équité salariale

Les audiences pour deux des trois principaux cas d'équité salariale du Tribunal se sont poursuivies durant la majeure partie de 2002-2003. Ces cas ont aussi continué d'engager une partie importante du temps et des ressources du Tribunal (*voir* la figure 4).

Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. Société canadienne des postes

Près d'une décennie après l'ouverture du dossier et quelque 400 jours d'audience plus tard, cette affaire représente la cause la plus longue du Tribunal. En 2002, il y a eu 26 jours d'audience au cours desquels toutes les parties ont conclu la présentation des preuves. Les observations écrites finales ont été déposées au début de 2003 et les plaidoiries finales seront entendues au printemps et au début de l'été. Une décision finale pourrait être rendue à la fin de 2004.

Association canadienne des employés de téléphone (ACET) et autres c. Bell Canada

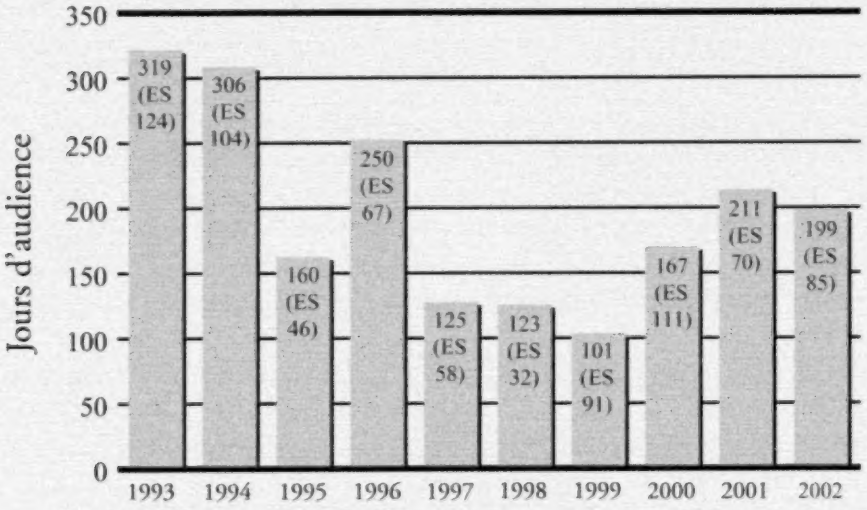
Les audiences dans cette affaire se sont poursuivies tout au long de 2002-2003, représentant 59 jours d'audience cette année-là pour un total de 129 jours d'audience

depuis le début des audiences en 1998. Un changement notoire a eu lieu en octobre 2002, lorsque l'ACET a retiré sa plainte contre Bell Canada. Les plaintes portées par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et Femmes-Action ont cependant été maintenues. Il importe de noter que le 26 juin 2003, au moment de la rédaction du présent rapport, la Cour suprême a rejeté l'appel de Bell Canada à l'égard de l'indépendance et de l'impartialité du Tribunal. On s'attend à ce que les audiences durent encore deux ou trois ans.

Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Cette cause a été ajournée au cours de la première moitié de 2002. Au terme d'une longue période de négociations, les parties sont parvenues à un règlement le 25 juin 2002. La cause a exigé un total de 105 jours d'audience.

Figure 4. Nombre de jours d'audience par année, de 1993 à 2002



Note : « ES » représente les causes d'équité salariale et comprend *AFPC* c. *Conseil du Trésor*, *AFPC* c. *Société canadienne des postes*, *ACET et al.* c. *Bell Canada* et *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*.

Annexe 1 : Rendement financier

Tribunal canadien des droits de la personne	
Dépenses prévues	5 573 000 $
Autorisations totales	*5 841 578 $*
Dépenses réelles en 2002-2003	3 777 881 $

Le Tribunal a dépensé moins que le montant qui lui était accordé en 2002-2003, enregistrant des surplus d'environ 800 000 $ en financement pour l'équité salariale et de 1 260 000 $ au fonds de fonctionnement.

Deux facteurs clés ont contribué à ces surplus. Premièrement, le règlement de l'affaire *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*, en juin 2002, a réduit nos dépenses au chapitre de l'équité salariale, tout comme l'annulation de jours d'audience dans l'affaire *Bell Canada* à la demande des conseillers juridiques.

Deuxièmement, on a observé une forte augmentation du nombre de cas réglés avant l'étape des audiences. Les principales dépenses du Tribunal sont directement attribuables au coût de tenue des audiences. Par suite de l'augmentation du nombre de règlements, le nombre total de jours d'audience et les dépenses connexes ont été inférieurs aux prévisions, d'où un surplus au fonds de fonctionnement. Par suite de la forte augmentation du nombre de cas et du rétablissement de la médiation au Tribunal, nous prévoyons un déficit pour 2003-2004 et nous demanderons des fonds supplémentaires au Conseil du Trésor.

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux suivants sont pertinents en ce qui a trait au fonctionnement du Tribunal canadien des droits de la personne :

1. Sommaire des crédits approuvés

2. Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

3. Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles

4. Ressources utilisées pour atteindre les résultats

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)			
	2002-2003		
Crédit	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne			
15 Dépenses de fonctionnement	5,2	5,5	3,4
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,3	0,3	0,3
Total du Ministère	5,5	5,8	3,7

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que des autres autorisations.

Les autorisations totales ont été supérieures aux dépenses planifiées parce que le Tribunal a obtenu un financement spécial à l'appui de la mise en œuvre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne ainsi qu'en rajustements compensatoires, et parce que le Tribunal a reporté les crédits parlementaires non dépensés de l'année précédente.

Tableau financier 2

Comparaison des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)			
	2002-2003		
Secteur d'activité	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne			
ETP	24	24	24
Fonctionnement	5,5	5,8	3,7
Immobilisations	–	–	–
Subventions et contributions votées	–	–	–
Total partiel : dépenses brutes votées	*5,5*	*5,8*	*3,7*
Subventions et contributions statutaires	–	–	–
Total des dépenses brutes	*5,5*	*5,8*	*3,7*
Moins :			
Recettes disponibles	–	–	–
Total des dépenses nettes	**5,5**	**5,8**	**3,7**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	(–)	(–)	(–)
Coût des services fournis par d'autres ministères	0,6	0,6	0,6
Coût net du programme	**6,1**	**6,4**	**4,3**

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)					
			2002-2003		
	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne	2,9	3,5	5,5	5,8	3,7
Total	2,9	3,5	5,5	5,8	3,7

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que d'autres autorisations.

Tableau financier 4

Ressources utilisées pour atteindre les résultats (en milliers de dollars)	
Activité	Résultat stratégique – garantir l'égalité des chances
Audiences pour les causes d'équité salariale	686
Toutes les autres audiences	1 376
Gestion et administration	1 716
Total	**3 778**

Notes
- Les coûts des audiences comprennent les coûts directs relatifs aux audiences, y compris les salaires du personnel et des membres à temps plein.
- L'administration comprend toutes les activités qui ne sont pas liées directement à la tenue des audiences, telles que Greffe, Services organisationnels, Technologie de l'information et Services juridiques.
- Tous les fonds non dépensés de 2002-2003 appartenaient aux allocations pour l'équité salariale et les audiences. Ces deux domaines ne devraient pas avoir de fonds non dépensés en 2003-2004.

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Michael Glynn, registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
473, rue Albert
Bureau 900
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : (613) 995-1707
Télécopieur : (613) 995-3484

Courriel : registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web : www.chrt-tcdp.gc.ca

Lois et règlements connexes administrés

Le ministre compétent est responsable devant le Parlement des lois suivantes :

Loi canadienne sur les droits de la personne (S.R. 1985, CH-6, modifiée)
Loi sur l'équité en matière d'emploi (S.C. 1995, C.44, adoptée le 15 décembre 1995)

Rapports annuels et autres rapports du Ministère

Les documents suivants se trouvent sur le site Web du Tribunal :

Rapport annuel (1998, 1999, 2000, 2001 et 2002)
Rapport sur les plans et les priorités (Budget des dépenses 2003-2004)
Règles de procédure